

## Közhasznú tájékoztatás a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban

**Szerzőnk egy érdekes és mozgékony szolgáltatásra hívja fel a t. olvasó figyelmét. És: a jövőben mindenképpen közkeletűvé válóra. A cikk elolvasása arra ösztönöz, hogy ki-ki néhány telefonhívással próbálja ki: "mit is tud" a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár e szolgálata.**

### Előzmények

A lakosság hétköznapi információs igényeinek intézményes, nagyüzemi kielégítése a 80-as évek közepén kezdte foglalkoztatni a *Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (FSZEK)* vezetőségét; az elvi konstrukció 1985-ben fogalmazódott meg [1]. Az alapelvek kidolgozását a tartalmi határok pontosabb kimunkálása követte, majd a programegyeztetés a hasonló feladatra vállalkozó intézményekkel. (Ez különösen aktuális feladat volt: ezekben az években ui. a lakosságot tájékoztatni kívánó kisvállalkozások sora jött létre, miközben e vállalkozásokat a korábbi tájékoztató intézmények kemény tematikai határaival szemben a lágy, elmosódó határok jellemezték [2].) 1987 közepére kialakultak a működés feltételei is: a FSZEK e célra négy státust és központi épületi munkahelyet biztosított, az *Országos Közművelődési Tanács* pedig az eszközrendszer alapjaihoz járult hozzá (mindenekelőtt egy IBM PC TX típusú számítógéppel). A leendő munkatársak ezzel párhuzamosan a legfontosabb tájékoztató eszközöket is összegyűjtötték. 1987. október 15-én *Közhasznú Információs Szolgálat* néven próbaüzemelés indult, amely a hálózat könyvtáraiból befutó közérdekű kérdéseket dolgozta fel. December 15-től a nagyközönség számára is megkezdődött a közhasznú szolgáltatás [3].

### A fordulat

A nyilvános szolgáltatás megindulása előtt a könyvtár munkatársai elsősorban a *Magyar Posta Különleges Tudakozójával* egyeztetették elképzeléseiket, mivel a tervezett szolgáltatáshoz ennek tevékenysége állt a legközelebb. A Különleges Tudakozó egy 800 kérdésből álló gyűjteményt adott át a könyvtárnak. Ez jól reprezentálta tevékenységét, s ismeretében a további munkamegosztásról is tárgyalni lehetett. A megegyezés szerint a kérdések két nagy csoportja, az *egyértelműen közhasznú szolgáltatások, címek* stb. és a *lexikális-kulturális kérdések* közül a Különleges Tudakozó az előbbire koncentrált, az utóbbiba tartozó kérdéseket pedig átirányítja a Szabó Ervin Könyvtárba, ahol a közhasznú tájékoztatásnak ilyenképpen sajátos arculata alakul majd ki.

A valóság azonban másként alakult. Amikor a köz tudatban, majd a telefonkönyvben is megjelent a FSZEK új szolgáltatásának telefonszáma, a lakosság azt a Különleges Tudakozó egyik új variánsának fogta föl, és hozzávetőleg azonos kérdésekkel kereste meg, csak lényegesen kisebb számban, mint a patinás és megszokott régi intézményt [4]. Mondhatjuk: párhuzamosan két különleges tudakozó működött.

1990-ben fordulat történt. Az időközben a postából kivált, önállóvá vált *Távközlési Vállalat* igazgatósága úgy döntött, hogy saját hatáskörében csak a távközléssel (telefon, telex stb.) szorosan összefüggő, ezért könnyebben gépesíthető kérdésekre történő válaszadást tartja meg, a Különleges Tudakozót viszont, mint sajátos profilja miatt a távközléstől idegen intézményt, felajánlja a FSZEK-nek. A könyvtár vezetősége a felajánlást elfogadta. A szóban forgó feladaton kívül a munkához szükséges státusok és technikai eszközök (telefonvonalak stb.) is a könyvtárba kerültek.

Ez a fordulat előreláthatóan hosszabb időre határozza meg a fővárosi központi közhasznú tájékoztatásának jellegét. A dolog persze másként is alakulhatott volna, hiszen az ilyen jellegű szolgáltatásoknak külföldön több irányzata-típusa fejlődött ki. Az egyik irányzat a napilapok és folyóiratok gyakorlatias témájú cikkeinek feltárására helyezi a hangsúlyt, tehát végeredményben *bibliográfiai* szolgáltatást nyújt [5], a másik a közvetlen, *személyes* kapcsolatot helyezi előtérbe, míg a harmadik a *szociális* szolgáltatásokat preferálja (tájékoztatás elhelyezkedési lehetőségekről, szociális kedvezményekről stb. [6].) Nálunk velük szemben – mint azt a továbbiakban kifejthetjük – formájában a *telefonon* történő, tartalmában a nem szelektáló, *kiszolgáló* jellegű populáris tájékoztatás valósult meg.

Mi indokolta a távközlési vállalati tudakozó könyvtárba telepítését? Mindekelelőtt az, hogy a FSZEK-ben az elmúlt három év alatt kiépült az ehhez szükséges háttérbázis, a gazdag eszközrendszer és a kvalifikált személyzet, amely – némi létszámfej-

lesztéssel – a korábbiaknál sokkal nagyobb teljesítményre is képessé vált. Korábban, 1988–1990 között a telefonhívások napi átlaga 150 volt, a tudakozóval való egyesülés óta ez a szám 1200-ra emelkedett. De eltekintve a konkrét helyzetől, elvileg is magától értetődő, hogy a lakosság általános tájékoztatásának legmegfelelőbb intézménye a városi könyvtár.

## Igények

A lakossági információs igények tartalmi elemzésére több kísérlet történt. A legszélesebb alapokra – 21 ezer kérdés vizsgálatára – a Közhasznú Információs Szolgálat első féléves (1988. június 31-ig tartó) tevékenységét átfogó elemzés támaszkodik [7].

Az elhangzott kérdések közül a "valódi" közhasznúak vannak a legnagyobb számban (62%), azon belül pedig elsősorban a szolgáltatások iránti tudakozások (22%). A szabadidős kérdések és az aktuális események irántiak 10–10%-kal szerepelnek. A "lexikális" kérdésekre 23% esik. Ezek egy része közhasznú formában jelentkező iskolai feladat (kb. 6%), illetve keresztretjévkérdés (14%).

Az igényszerkezet viszonylag állandó váza mellett a társadalmi változások függvényeként évről évre dinamikus változásokat is megfigyelhetünk. 1986-ban a "mi hol kapható?" volt a tipikus kérdés, 1987/88-ban az adózással kapcsolatos és a (munka-és polgár-) jogi kérdések száma futott föl, 1989-ben a pártok és a társadalmi szervezetek iránti érdeklődés volt a meghatározó.

Az igények mennyiségi határait nehéz megítélni, a napi 1200 telefonhívás nem a társadalmi igény felső határát jelzi, hanem a hétvonalas telefonkapacitás szűkösségét.

## A szervezet

A lakosság igényeinek teljes körű kielégítése csak az általános és specifikus közhasznú tájékoztatási intézmények közös tevékenysége révén képzelhető el. Jelenleg hiányzik a partnerintézmények szolid rendszere. Az elmúlt évek "hálózatszervezései" illuzórikusnak bizonyultak, s így valószínűleg csak akkor beszélhetünk majd funkcionáló rendszerről, ha lesznek igényes, átvehető gépi szolgáltatások, és lesz olyan géppark, amely lehetővé teszi a szolgáltatások azonnali átvételét.

Jelenleg az egyes közhasznú tájékoztató intézményeknek aránytalanul sok feldolgozó munkát kell végezniük, s egy-egy megválaszolt kérdésre egész-ségtelenül sok háttérmunka jut. Mindez drágává teszi a szolgáltatást. Egyébként a gazdaságosság szempontja fontos szerepet játszott a Közhasznú Tájékoztató Szolgálatnak a Különleges Tudakozóval való egyesülésénél is: a FSZEK-ben a korábbi létszám

duplájára emelése mellett (5 főállású és 6 félállású dolgozó látja el a szolgálatot) a megadott információkban mérhető teljesítmény mintegy nyolcszorosára nőtt.

A létszámemelés ugyanakkor a differenciáltabb munkamegosztást is lehetővé tette. Korábban a közhasznú szolgálatban kizárólag (vagy csaknem kizárólag) diplomás könyvtárosok dolgoztak. Most viszont a felkészült és tapasztalt munkaerők a háttérben végzik a tájékoztatórendszer építését, és esetenként segítenek megválaszolni a bonyolultabb kérdéseket, a telefonon érkező rutinkérdésekre pedig kevésbé kvalifikált, fiatal, részmunkaidős munkatársak válszolnak a kvalifikált szakemberek felügyelete és támogatása mellett. (A nagyobb létszámú munkatársi gárda ugyanakkor a szolgáltatás idejének meghosszabbítását is eredményezte: minden munkanapon 8–21 óráig adnak tájékoztatást.)

Itt említem meg, hogy a könyvtárainkban eddig ismeretlen telefonos kérdéstömeg nemcsak új munkaszervezetet követelt (8 órán át állandóan telefonos információt adni elviselhetetlen idegi terhelést jelent), hanem a megszokottól eltérő tájékoztatói magatartást is, melyben a gyors és határozott ítélőképességnek, a leleményességnek, a "slágfertigségnek" kiemelt szerepe van, mint a hagyományos tájékoztatásban.

Rendezni kellett a közhasznú tájékoztatás helyét a könyvtár egészében. A közhasznú részleg az olvasószolgálati főosztályhoz, azon belül a tájékoztató osztályhoz tartozik. Mindkettő egy épületben, de egymástól elkülönülő helyiségben működik (a térbeli integráció technikailag megoldhatatlan volt). Minden olyan kérdés, amely a hagyományos könyvtári tájékoztatói eszközökkel jobban megoldható, a hagyományos tájékoztató részlegnél "köt ki". Bár az átirányított kérdések száma a telefonhívások tömegéhez mérten nem nagy, ez az úzus mégis jól érzékelhető munkakapcsolatot teremt a két tájékoztató részleg között.

## Az eszközök

A keresettebb témakörök adatairól naprakész *saját nyilvántartás* készül. Ilyen témakörök például:

- ▶ szervezetek (politikaiak, társadalmiak, alapítványok),
- ▶ tanfolyamok (csak nyilvánosan meghirdetettek),
- ▶ szolgáltatások,
- ▶ perszonáliák (közéleti személyiségek hivatali változásai is),
- ▶ események.

Készül egy "vegyes" tematikájú, a jelentkező igények által diktált nyilvántartás is. E gyűjtés csak a fővárosi, ill. országos adatokra terjed ki, a vidéki intézményekre, szolgáltatásokra stb. nem.

A felsorolt témakörök adatainak nyilvántartása különféle formában történik:

- ▶ készen átvett eszközök kiegészítése (pl. a címjegyzékekbe új információk beírása),

- ▶ számítógépes adatrögzítés (szervezetek, tanfolyamok, szolgáltatások; név, cím és a jellegre utaló tárgyszó szerint visszakereshetően),
- ▶ cédulakatalógus fejlesztése (perszonáliák és események, ahol a több szempontú visszakeresés nem alapvető követelmény),
- ▶ kivágatok gyűjtése.

A részleg természetesen rendelkezik egy válogatott kézikönyvtárral is; a TV Képűjság információit ugyancsak felhasználja.

Az adatokat 7 napilap, 15 folyóirat és a befutó propagandakiadványok rendszeres átnézése alapján egészítik ki. A munkatársak szakosodásra is törekednek, ami azonban csak rugalmas határok között valósítható meg.

Az eszközrendszer gondozásának számtalan problémája közül itt csak kettőt említek: az *adatközlések hiányosságát* a feldolgozott forrásokban és az *adatok érvényességének megszűnését*, ami az esetek többségében semmilyen forrásból nem regisztrálható. Mindez kivédhetetlenül csökkenti az adatgyűjtemények megbízhatóságát.

## Perspektívák

A Távközlési Vállalat Különleges Tudakozójának és a FSZEK Közhasznú Információs Szolgálatának egyesülésével a lehetséges köznapi tájékoztatási rendszerek közül – amint utaltunk rá – formájában a telefonos, tartalmában a nem szelektáló, populáris típus valósult meg. Ehhez potenciális adottságként a közkönyvtári környezet járul. Ezekből a tényekből következik a lehetséges és kívánatos fejlesztés perspektívája is.

A FSZEK távlati terve, hogy közhasznú alapszolgáltatását (vagyis a telefonos tudakozót) speciális szolgáltatásokkal gazdagítva a *személyesen is igénybe vehető szolgáltatások* színes rendszerévé fejlessze.

A fejlesztési tervekből eddig kettő valósult meg. A *Soros-alapítvány* és az *USIS (US Information Service)* támogatásával a Közhasznú Szolgáltatások kereté-

ben és helyiségeiben létrejött a *Továbbtanulási Tanácsadó Központ*, mely az amerikai felsőoktatási intézményekben tanulni szándékozókna ad felvilágosítást az USA egyeteméről, az ösztöndíjak lehetőségeiről és a jelentkezés feltételeiről, az utóbbihoz konkrét segítséget is nyújtva [8]. E népszerű szolgáltatást a FSZEK szeretné az európai felsőoktatási intézményekre is kiterjeszteni.

Ugyancsak közvetlen gyakorlati segítséget nyújt a közhasznú részleg azoknak, akiknek valamely jogszabály szövegére van szükségük. Az érdeklődők itt minden formáság (könyvtári beiratkozás) nélkül hozzájuthatnak a kért jogszabályt tartalmazó közlönyhöz, s belőle kívánatra azonnal másolat is készül.

E két szolgáltatás mutatja azt az irányt, amerre a FSZEK jelenlegi szolgáltatásait fejleszteni szeretné.

## Irodalom

- [1] HAVAS Katalin: Javaslat a "köznapi" információs szolgálat bevezetésére. Budapest, 1985. 7 p. (Kézirat a FSZEK irattárában.)
- [2] Emlékeztető az információs irodák találkozójáról a Petőfi Csarnokban 1987. október 14-én. Budapest, Művelődési Minisztérium Közművelődési Koordinációs Titkársága, 1987. 13 p.
- [3] PATAKI Ferenc–RÉVY Eszter: Beszámoló a közhasznú információs szolgálat tevékenységéről. Budapest, 1988. 5 p. (Kézirat a FSZEK irattárában.)
- [4] VAJDA Kornél: Tudni szeretné? Kérdezzen! A FSZEK Közhasznú Információs Szolgálatáról. = Könyvtáros, 38. köt. 3. sz. 1988. p. 146–150.
- [5] Ilyen irányú útkeresésre utal nálunk: Lelőhely és tárgymutató közhasznú információkról. (Közhasznú információk indexe.) Budapest, OSZK-KMK. 1986. 7 p.
- [6] Ilyennek indult a FSZEK IX. kerületi Boráros téri könyvtárának közhasznú információs szolgálata.
- [7] RÉVY Eszter: Közhasznú kérdések. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Közhasznú Információs Szolgálatának tapasztalatai. = Informatika, 1988. november, p. 5–7.
- [8] GÁL Györgyné: Továbbtanulási Tanácsadó Központ. = Könyvtári Híradó. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár dolgozóinak tájékoztatója, 1990. 6. sz. p. 5.

Beérkezett: 1990. X. 17-én.

# ELŐZETES

Dr. Ingetraut Dahlberg, az International Society for Knowledge Organization (ISKO) elnöke  
**1991. május 16-án du. 14 órakor**  
az Országos Széchényi Könyvtárban előadást tart

**Az emberi ismeretek szervezése a kilencvenes években**  
címmel.

Minden érdeklődőt szeretettel várunk.

**Műszaki Könyvtáros Szekció**